

**PENYELESAIAN KLAIM BAGI PEMEGANG POLIS ASURANSI
KENDARAAN RODA EMPAT
(Studi di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang)**

JURNAL ILMIAH
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

LUTVIA ANIS WATUL BADIAH
NIM. 0910111026



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2013**

**PENYELESAIAN KLAIM BAGI PEMEGANG POLIS ASURANSI
KENDARAAN RODA EMPAT**

(Studi di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang)

Lutvia Anis Watul Badiah

Imam Ismanu, SH, MS

Ratih Dheviana Puru H.T, SH, LLM.

Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya Malang

Email : anislutvia56@yahoo.com

ABSTRAK

Penyelesaian klaim bagi pemegang polis asuransi kendaraan roda empat di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang yaitu dengan cara membayar klaim yang diajukan oleh tertanggung sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa, karena tidak semua klaim akan memperoleh ganti kerugian. Ganti kerugian tersebut berupa perbaikan dibengkel, pembayaran uang tunai, serta penggantian suku cadang atau kendaraan sesuai dengan merk, tipe, model, dan tahun yang sama sesuai dengan isi polis. Hambatan dan upaya PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dalam menyelesaikan klaim bagi pemegang polis kendaraan roda empat, sebenarnya pihak asuransi tidak ingin mempersulit dan memperlambat pembayaran ganti kerugian, jika semua persyaratan yang diajukan dipenuhi oleh tertanggung, bila terjadi keterlambatan dalam pembayaran klaim yang telah diajukan oleh tertanggung berarti adanya kesalahan yang dilakukan oleh tertanggung terkait dengan isi polis serta ketidak lengkapan dokumen pengajuan klaim. Upaya yang ditempuh oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa memberikan ganti kerugian sesuai dengan nilai yang dipertanggungkan.

KATA KUNCI

Penyelesaian klaim, Asuransi kendaraan roda empat.

ABSTRACT

Settlement of claims for policyholders cars in PT. Insurance Rama Satria Wibawa Malang is by paying claims filed by the insured in accordance with the procedures specified by the PT. Insurance Rama Satria Wibawa, because not all claims will receive compensation. Compensation in the form of improved dibengkel, cash payments, and the replacement of parts or vehicles in accordance with the brand, type, model, and year of the same in accordance with the contents of the policy. Barriers and efforts PT. Insurance Rama Satria Wibawa Malang in settling claims for policyholders four-wheeled vehicle, the insurance company actually does not want to complicate and slow down the payment of compensation, if all requirements are met by the proposed insured, in case of delay in payment of claims that have been filed by the insured means the mistakes made by the insured relating to the content of the policy and lack of accessories documents claim. Efforts made by PT. Rama Satria Wibawa Insurance provides compensation according to the value of the insured.

KEY WORD

Settlement of claims, Four wheeled vihicle insurance.

PENDAHULUAN

Asuransi merupakan salah satu buah peradaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia yang sangat hakiki ialah kebutuhan akan rasa aman dan terlindung, terhadap kemungkinan menderita kerugian¹. Problem yang ditakuti manusia adalah kemungkinan terjadinya kecelakaan dan kehilangan terhadap kendaraan yang merupakan salah satu harta benda yang bernilai harganya. Salah satu cara untuk mengurangi risiko yaitu dengan mengalihkan atau melimpahkan risiko kepada pihak atau badan usaha lain. Salah satu jenis usaha asuransi yang dikenal sekarang ini adalah usaha asuransi kerugian. Sebagaimana tercantum dalam pasal 3 huruf (a) angka (1) Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

Asuransi kendaraan bermotor adalah asuransi kerugian yang tidak mendapat pengaturan khusus dalam KUHD. Karena tidak mendapat pengaturan khusus, maka semua ketentuan umum asuransi kerugian dalam KUHD berlaku terhadap asuransi

¹ Sri Rejeki Hartono, 1995, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 30.

kendaraan bermotor². Kendaraan bermotor merupakan alat transportasi, yang memudahkan mobilitas kegiatan manusia dalam segala hal. Kendaraan bermotor yang di maksud di sini adalah kendaraan roda empat yang sering disebut mobil. Mobil merupakan alat transportasi yang banyak diminati di kalangan masyarakat selain tingkat kenyamanan dan kegunaannya, mobil juga mewakili status sosial pemiliknya. Karena mempunyai nilai ekonomi yang sangat tinggi, pemilik mobil sering merasa takut jika terjadi sesuatu yang menimbulkan kerugian. Untuk mengurangi risiko yang terjadi pemilik mobil mengalihkan beban risiko terhadap pihak kedua (Perusahaan Asuransi).

Kurangnya pemahaman pihak tertanggung (pemilik) terhadap isi polis menimbulkan perselisihan antara kedua belah pihak. Bila terjadi kecelakaan dan kehilangan kendaraan roda empat yang telah diasuransikan, pihak tertanggung sering kali meminta ganti kerugian yang sebesar-besarnya dengan cara mengajukan klaim yang tidak sesuai dengan isi polis dan pembayaran premi. Padahal kecelakaan tersebut timbul karena kelalaian pihak tertanggung.

PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang adalah perusahaan yang sudah cukup mampu membangun infrastruktur yang kuat dengan sumber daya manusia yang bermutu, jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia termasuk Kota Malang Jawa Timur, dengan menyediakan berbagai bentuk pelayanan seperti Asuransi Aneka, Asuransi Harta Benda, Asuransi Kecelakaan Diri, Asuransi Kendaraan Bermotor, Asuransi Kesehatan, Asuransi Khusus, Asuransi Rekayasa, dan Asuransi Kebakaran.

Calon tertanggung datang kepada pihak asuransi untuk mengajukan asuransi atas mobil yang dimilikinya. Asuransi kendaraan roda empat yang ditawarkan terhadap tertanggung bermacam-macam bentuk penggantiananya berdasarkan nilai yang diasuransikan yang nantinya berpengaruh pada seberapa banyak premi yang akan dibayar oleh tertanggung. Adanya kepentingan dari tertanggung untuk mengalihkan risiko yang terjadi dikemudian hari seperti kecelakaan, kehilangan, dan kerusakan pada mobil miliknya. Permasalahan yang dapat terjadi adalah ketika terjadi evenemen yang berupa kecelakaan, kehilangan, dan kerusakan maka tertanggung dapat melakukan klaim, saat klaim akan dibayarkan berdasarkan nilai yang diasuransikan, perusahaan asuransi harus bertanggung jawab atas kejadian

² Abdulkadir Muhammad, 1999, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung. hlm. 180.

apabila ternyata kerugian yang ditimbulkan melebihi jumlah yang diasuransikan, hal ini diatur dalam polis dan ikhtisar pertanggungan (bersifat rahasia), maka pemilik dari mobil tersebut merasa tidak puas, banyak faktor yang melatarbelakangi rasa tidak puas akan klaim yang akan dibayarkan ini.

Pada periode Januari-September 2010 terdapat 3 klaim asuransi kendaraan roda empat dan diantara 3 klaim tersebut terdapat 1 klaim asuransi kendaraan roda empat yang terkait dengan klaim bermasalah. Klaim yang diajukan atas kendaraan Toyota Vits pengeluaran tahun 2005 dengan Nomor Polisi N 563 BY atas nama Irwan Soetikno QQ Fatmawati, dengan Nomor Polis 1602210900201 serta nilai pertanggungan Rp. 151.000.000.000 mengalami kecelakaan di Jalan Ngagel Jaya, Surabaya pada tanggal 22 Mei 2010 dan dilaporkan pada pihak penanggung pada tanggal 24 Mei 2010. Kecelakaan ini terjadi karena kelalaian pengemudi (selaku tertanggung) yang mengemudikan mobil dalam pengaruh alkohol yang kemudian menabrak tong pembatas perempatan. Setelah mendapatkan laporan dari tertanggung, pihak asuransi langsung memproses klaim yang telah diajukan. Walaupun ada keganjalan serta kelalaian dari pihak tertanggung atas kecelakaan tersebut, pihak penanggung tidak mempermasalahkan dan laporan klaim dianggap sesuai dengan isi polis, hal ini dilakukan untuk tetap menjaga relasi dan kerjasama yang baik kepada pihak tertanggung. Perbaikan yang dilakukan oleh pihak penanggung atas pengajuan klaim sebesar RP. 24.585.000 yang ditangani langsung oleh kantor pusat.

Permasalahan yang muncul dari uraian diatas, bagaimana PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dalam menyelesaikan klaim bagi pemegang polis asuransi kendaraan roda empat serta adakah hambatan dan upaya dalam penyelesaian klaim tersebut. Berdasarkan kasus tersebut, maka menjadi sangat signifikan untuk dilakukan pengkajian dan penelitian secara mendalam mengenai usaha perasuransian.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penyelesaian klaim bagi pemegang polis asuransi kendaraan roda empat serta hambatan dan upaya apa yang dilakukan oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang.

METODE

Dalam penelitian ini metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan secara yuridis sosiologis, yang mempunyai arti bahwa penelitian ini mengkaji masalah dengan cara meneliti dari segi ilmu hukum³. Metode ini digunakan untuk mengkaji tentang penyelesaian klaim bagi pemegang polis asuransi kendaraan roda empat (Studi di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang), pengkajian terhadap permasalahan dalam penelitian ini tidak terlepas dari peranan pihak-pihak tertentu didalam Usaha Perasuransian. Dengan lokasi penelitian di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang Jalan Letjen Sutoyo No. 52 B Malang, alasan pemilihan lokasi karena merupakan bentuk perusahaan asuransi yang memberikan jasa pengalihan risiko terhadap tertanggung, serta adanya permasalahan yang dihadapi oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang. Jenis data yang digunakan adalah data primer (data hukum yang berisikan wawancara dengan tertanggung dan penanggung) dan data skunder (data penunjang seperti peraturan perundang-undangan) serta literatur hukum baik dari surat kabar, jurnal, maupun situs internet. Sumber data primer diperoleh dari PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dan tertanggung, sedangkan sumber data skunder adalah data yang menunjang dan memperjelas keterangan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui *library research* (studi kepustakaan) di Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya maupun di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya. Polupasi dalam penelitian ini PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dan Tertanggung yang mengajukan klaim. Sedangkan sampel yang digunakan adalah Kepala Pimpinan, Wakil Kepala Pimpinan, staf dan tertanggung PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah uraian yang dilakukan terhadap data yang terkumpul dengan tidak menggunakan angka-angka tetapi dengan uraian-uraian kalimat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan dihubungkan pada teori dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pendapat para ahli.

³ Ronny Hanitijo Soemitro, 1998, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Semarang, hlm. 65.

PEMBAHASAN

A. Penyelesaian Klaim Bagi Pemegang Polis Asuransi Kendaraan Roda Empat Di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang

Secara umum istilah asuransi atau pertanggungan dapat mempunyai berbagai arti dan batasan, sesuai dengan siapa yang memberikannya dan digunakan untuk sasaran apa. Dalam hal ini sesuai dengan sudut pandang dan manfaat yang akan diperoleh atau dituju, berkaitan dan sesuai dengan pkepentingan masing-masing yang memberi batasan. Asuransi atau pertanggungan dapat ditelaah dan diberi batasan dari bidang-bidang ekonomi, hukum, bisnis, matematika atau sosial⁴. Asuransi atau Pertanggungan diatur dalam Pasal 246 KUHD:

“Pertanggungan adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu evenemen”.

Salah satu unsur penting dalam peristiwa asuransi yang terdapat dalam rumusan Pasal 246 KUHD adalah ganti kerugian. Unsur tersebut hanya menunjuk kepada asuransi kerugian (*loss insurance*) yang objeknya adalah harta kekayaan. Menurut ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, menegaskan:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.

PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang, selain memiliki segudang prestasi dalam pelayanan masyarakat tetapi juga memiliki masalah dalam bidang penyelesaian klaim asuransi, faktor terjadinya permasalahan bukan hanya dari pihak penanggung namun permasalahan juga muncul dari pihak tertanggung. Dalam penyelesaian sengketa klaim PT. Asuransi Rama Satria Wibawa memberikan

⁴ Sri Rejeki Hartono, *Op.cit*, hlm. 78.

pelayanan yang terbaik untuk kedua belah pihak. Klaim yang diajukan oleh pihak tertanggung harus memenuhi syarat dan sesuai dengan isi polis. Dalam penyelesaian klaim yang diajukan oleh pihak tertanggung, PT. Asuransi Rama Satria Wibawa akan segera membayar klaim atas kepentingan benda atau barang yang dipertanggungkan mengalami kerugian, jika klaim yang diajukan memenuhi syarat tetapi jika klaim yang diajukan tidak memenuhi syarat maka pengajuan klaim tersebut akan ditolak.

1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan roda empat di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang

Para tertanggung PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dalam pengajuan klaim asuransi kendaraan roda empat harus memenuhi prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak asuransi, antara lain :

- a. Penyampaian Laporan
- b. Melengkapi Dokumen
 - a) Tempat dan tanggal kejadian
 - b) Kronologis kejadian
 - c) Dokumen klaim
 - 1) Polis asuransi
 - 2) Survei klaim
 - 3) STNK dan BPKB
 - 4) SIM

jika terjadi kerugian yang dapat menimbulkan klaim bagi tertanggung, ada beberapa kewajiban (*duties*) yang harus dilakukan oleh tertanggung. Kewajiban itu berbentuk tertulis dalam polis atau yang disebut “*implied duties*” serta kewajiban yang dinyatakan secara tegas atau tertulis dalam polis atau yang disebut “*express duties*”⁵.

⁵ Dokumen PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang.

2. Prosedur Penanganan Klaim PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang

Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (untuk memiliki atau mempunyai) atas sesuatu⁶. Ikhtisar pertanggungan merupakan hal yang perlu diperhatikan sebelum proses klaim dilakukan oleh penanggung. Sebelum memproses klaim penanggung perlu mengetahui nilai pertanggungan yang diasuransikan, dalam ikhtisar pertanggungan terdapat data-data tertanggung. Data tersebut menjadi acuan oleh pihak penanggung untuk mengganti kerugian yang diderita.

Yang perlu diperhatikan lagi adalah ketentuan pasal-pasal dalam polis, isi dalam polis tersebut memuat semua aspek dalam perjanjian asuransi, mulai dari definisi, jaminan kendaraan, pengecualian, pengalihan resiko, kerusakan, ganti kerugian, dan lain-lain. Polis ini sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi pertanggungan antara penanggung dengan tertanggung. Di dalam polis tersebut disebutkan bahwa semua ketentuan dan persyaratan tentang pertanggungan yang telah dibuat⁷. Polis mempunyai arti yang besar bagi pihak tertanggung. Sebab polis itu merupakan bukti yang sempurna tentang apa yang mereka perjanjikan di dalam perjanjian pertanggungan itu. Tanpa polis maka pembuktian akan menjadi sulit dan terbatas⁸. Tertanggung harus memahami isi dalam polis sehingga memudahkan tertanggung untuk memahami pokok asuransi yang harus dilakukan. Hal-hal yang perlu diperhatikan setelah menerima laporan klaim pertanggungan :

1. Nomor polis asuransi
2. Nama tertanggung
3. Alamat tertanggung
4. Masa tertanggung
5. Penggunaan kendaraan
6. Merk dan jenis kendaraan

⁶ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Gramedia, Jakarta, hlm. 705.

⁷ Abdulkadir Muhammad, 1990, *Pokok-pokok Hukum Pertanggungan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 58.

⁸ Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 1990, *Hukum Pertanggungan: Pokok-pokok Pertanggungan Kerugian, Kebakaran dan Jiwa*, Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM, Yogyakarta, hlm. 20.

7. Tahun pembuatan
8. Warna kendaraan
9. Nomor polisi
10. Nomor rangka/mesin
11. Perlengkapan tambahan
12. Jumlah pertanggungan

3. Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Roda Empat di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang

Munculnya tuntutan klaim dari pihak tertanggung karena tertanggung memiliki barang atau benda yang diasuransikan pada PT. Asuransi Rama Satria Wibawa, yang mendapatkan musibah sehingga mengalami kecelakaan, kehilangan, dan kerusakan atas kendaraan roda empat. Pengajuan klaim oleh tertanggung, tidak selalu memperoleh ganti kerugian dari penanggung. Tertanggung harus memenuhi prosedur pengajuan klaim dan syarat-syarat yang telah diperjanjikan sebelumnya.

1. Pengertian klaim
2. Sebab utama terjadinya klaim
 - 1) Informasi tentang isi polis kurang dimengerti
 - 2) Informasi tentang pembayaran premi kurang dipahami.
 - 3) Reaksi tertanggung yang lambat.
 - 4) Komunikasi yang buruk.
 - 5) Pembayaran premi yang tidak sempurna.
 - 6) Keterlambatan-ingkar pembayaran.
3. Timbulnya klaim
4. Penentuan besarnya ganti kerugian
5. Pelaksanaan Klaim

Ketika evenemen terjadi dan tertanggung merasakan ada kerugian akibat adanya kerusakan, kehilangan, dan kecelakaan saat jangka waktu asuransi masih berlangsung, apabila nilai kerugian tersebut melebihi nilai yang diasuransikan maka pihak asuransi tidak akan menanggung dalam hal itu. Dalam pelaksanaannya tertanggung saat terjadi kerugian dan menuntut ganti kerugian yang mereka dapatkan kadang diluar yang mereka inginkan atau dibawah

jumlah kerugian yang mereka alami seperti contoh kasus yang ada, Pada periode Januari-September 2010 terdapat 3 klaim asuransi kendaraan roda empat dan diantara 3 klaim tersebut terdapat 1 klaim asuransi kendaraan roda empat yang berkaitan dengan klaim bermasalah. Klaim yang diajukan atas kendaraan Toyota Vits pengeluaran tahun 2005 dengan Nomor Polisi N 563 BY atas nama Irwan Soetikno QQ Fatmawati, dengan Nomor Polis 1602210900201 serta nilai pertanggungan Rp. 151.000.000.000, tertanggung mengajukan klaim terhadap penanggung lebih dari satu kali, karena pihak tertanggung lalai dalam mengendarai mobil miliknya⁹, menyebabkan terjadinya kecelakaan dan kerusakan fatal pada mobil tersebut. Dalam kasus ini tertanggung tidak ada itikad baik dan meminta ganti kerugian yang tidak sesuai dengan polis yang telah ditandatangani. Tertanggung mengklaim agar onderdil yang telah rusak diganti dengan onderdil yang asli. Tidak adanya itikad baik dan kejujuran dari pihak tertanggung serta ketidaksesuaian dari isi polis mengakibatkan terjadinya perselisihan di antara kedua belah pihak. Setelah kecelakaan tertanggung mengajukan klaim kepada penanggung, dimana penanggung disini adalah PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang. Dalam klausula perjanjian antara kedua belah pihak, apabila terjadi *evenemen* dikemudian hari beban risiko dialihkan pada penanggung. Sejak awal yang memakan waktu 5 bulan perbaikan di bengkel Frotan Surabaya semua kebutuhan di order via Jakarta berdasarkan estimasi bengkel dan selama itu juga cabang tidak melakukan pengembalian dari laporan survai yang dilakukan oleh Kantor Cabang Surabaya sesuai instruksi Jakarta. Setelah dinyatakan selesai perbaikan di bengkel Frotan ditemukan masalah baru yang akhirnya dianalisa oleh bengkel Auto 2000 Surabaya dan hasilnya dinyatakan harus ada penggantian sparepart Transmission assy, dimana dari hasil pengecekan sparepart tersebut mengalami kesulitan dikarenakan harus indent ke Jepang (mobil CBU) yang waktunya tidak dapat dipastikan dengan minimal waktu 1 sampai dengan 2 bulan. Selama 3 bulan kantor pusat mencari solusi dengan perincian harga sparepart sebagai berikut :

- | | |
|--|------------------------------|
| a. Transmission essy tanpa komputer | Rp. 47.500.000,- (part only) |
| b. Transmission essy included komputer | Rp. 75.000.000,- (part only) |
| c. Kondisi Copotan ex Singapura | Rp. 10.000.000,- (part only) |

⁹ Hasil survai di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang, tanggal 3 Desember 2012.

- d. Repair ganti part sesuai kerusakan (ditenderkan) Rp. 25.000.000,- s/d 27.500.000

Pihak asuransi akhirnya memutuskan berdasarkan wewenang kantor pusat mengambil langkah sesuai yang ditenderkan dengan menyerahkan seluruh perbaikan ke bengkel Jakarta dengan risiko mengambil dan mengantarkan unit kendaraan berikut jaminan jika ada kekurangan atau kehilangan saprepart pada saat mengambil di Auto 2000 sampai dengan proses pengantaran ke Malang, dengan perincian sesuai negoisasi awal sebelum ditariknya unit dari Surabaya telah diputuskan harga dengan nilai Rp. 24.585.000,-. Setelah mobil diterima oleh pihak penanggung dari Jakarta, mobil tersebut langsung dikembalikan pada pihak tertanggung, namun hari berikutnya tertanggung masih komplain dengan kondisi kendaraan yang telah diperbaiki oleh kantor pusat, antara lain :

1. Ada suara klitik-klitik didaerah mesin.
2. Oli didaerah Transmisi Mertik masih merembes diantara mesin dan transmisi Metik.
3. Tutup roda/wildop masih belum ada (bumper depan kiri).
4. Tutup lubang derek belum ada (bumper depan kiri).

Dengan adanya komplain dari pihak tertanggung, masalah tersebut telah ditangani oleh pihak penanggung berupa pengecekan di bengkel Auto 2000 Malang dan ternyata setelah dicek kembali kerusakan terjadi dari kerusakan Fanbelt dan Dinamo pengisian (tidak ada dalam ikhtisar pertanggungan, bukan tanggungjawab PT. Asuransi Rama Satria Wibawa). Sedangkan untuk tutup lubang Foglamp dan tutup lubang tempat derek sudah diperbaiki di bengkel Auto 2000 dengan harga Rp. 209.000,- dan Rp. 51.000,-. Dengan perbaikan yang dilakukan oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa sudah sesuai dengan isi dalam polis. Namun tertanggung tetap saja mengajukan komplain diluar nilai yang dipertanggungkan. Sehingga menyulitkan pihak penanggung dan menimbulkan masalah diantara keduanya.

Sebenarnya pihak PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang telah memberikan pelayanan yang baik terhadap tertanggung. Hal ini terbukti dari pemberian ganti rugi yang diterima oleh pihak tertanggung.

B. Hambatan Dan Upaya PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang Dalam Penyelesaian Klaim Bagi Pemegang Polis Kendaraan Roda Empat

Dari perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak, inti dari perjanjian asuransi atas kendaraan roda empat adalah adanya pembayaran klaim. Pengurusan dan penyelesaian klaim secara mudah dan cepat merupakan suatu hal yang diharapkan oleh semua tertanggung. Bagi pihak tertanggung akan mengharapkan penyelesaian klaim dan pembayaran ganti kerugian secepatnya, sedangkan bagi penanggung hal tersebut akan membuktikan kemampuannya dalam memenuhi janji yang tercantum didalam polis, sehingga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat akan manfaat asuransi.

Namun begitu, dalam penyelesaian klaim tidak selalu berjalan dengan baik. Ada beberapa hambatan yang dialami baik oleh tertanggung maupun penanggung. Hambatan ini terjadi karena ada berapa faktor yang muncul antara lain ketidaklengkapan dokumen dan kelalaian berkendara oleh tertanggung. Hal ini dapat menghambat proses penyelesaian klaim menjadi bermasalah dan memakan waktu lama. Jika terjadi kelalaian dalam mengendarai mobil yang dipertanggungjawabkan, ini diluar tanggungjawab PT. Asuransi Rama Satria Wibawa.

1. Hambatan Dalam Penyelesaian Klaim Bagi Pemegang Polis Kendaraan Roda Empat

Semua prosedur yang terkait dengan pengajuan klaim diatas telah dipenuhi oleh tertanggung maka pihak asuransi akan segera menyelesaikan hal-hal yang berhubungan dengan pengajuan klaim tersebut. Jika kegiatan dilapangan menunjukan masih adanya kendala yang timbul dalam proses pengajuan klaim sehingga keinginan tertanggung untuk mendapatkan pembayaran ganti kerugian dengan cepat, mungkin menjadi terhambat. Begitu pula dari penanggung yang memiliki rasa tanggung jawab tidak dapat segera membayar klaim yang diajukan tertanggung.

Hasil dari wawancara dengan pihak asuransi, diperoleh keterangan bahwa pihak asuransi tidak ada alasan untuk menghambat proses pembayaran ganti kerugian bila semua persyaratan prosedur telah dipenuhi oleh tertanggung,

terutama jika kerugian terjadi merupakan peristiwa yang dijamin dalam polis¹⁰. Sedangkan kendala itu baru timbul jika persyaratan pengajuan klaim tidak dipenuhi oleh tertanggung. Hambatan yang sering terjadi kebanyakan disebabkan oleh pihak tertanggung. Hambatan ini dapat diatasi dengan cepat, apabila tertanggung menyadari adanya ketidaklengkapan dokumen klaim yang diajukan dan penanggung segera memenuhi persyaratan-persyaratan yang diminta oleh penanggung serta kelalaian yang dilakukan oleh tertanggung, sehingga proses pengajuan klaim dapat berjalan dengan lancar.

2. Upaya Dalam Penyelesaian Klaim Bagi Pemegang Polis Kendaraan Roda Empat

Adanya permasalahan dalam pembayaran ganti kerugian pada klaim asuransi kendaraan roda empat, membuat cara penyelesaian ganti kerugian menjadi tidak dapat berjalan seperti biasanya karena tidak terciptanya kesepakatan para pihak mengenai ganti kerugian. PT. Asuransi Rama Satria Wibawa berupaya memberikan ganti kerugian sesuai dengan nilai yang dipertanggungkan. Dengan cara penyelesaian secara kekeluargaan dan musyawarah dengan tertanggung. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga kerjasama yang baik antara kedua belah pihak.

Upaya yang dilakukan oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dari setiap klaim yang diajukan, memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan nilai pertanggungan. Untuk setiap ganti kerugian tidak selalu sama jumlah yang digantikan, hal tersebut disesuaikan dengan jumlah nilai pertanggungan. Jika pertanggungan yang diajukan klaim tersebut sesuai isi polis, ganti kerugian yang diberikannyapun tidak mengalami kesulitan. Dari masalah-masalah yang timbul kelalaian dari pihak tertanggung dapat menjadi masalah dan tidak diberikannya ganti kerugian. upaya tersebut berupa perbaikan dibengkel, pembayaran uang tunai, penggantian suku cadang atau kendaraan sesuai dengan merk, tipe, model, dan tahun yang sama sesuai isi polis.

¹⁰ Didapatkan dari wawancara Bapak Ketut Prabowo, Wakil Kepala Cabang PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang, tanggal 5 Desember 2012.

Namun dalam kasus ini tertanggung meminta ganti kerugian melebihi nilai pertanggungan. Upaya yang dilakukan oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa sebagai pihak tertanggung membawa mobil yang dipertanggukan Toyota Vits dengan Nopol N 563 BY ke bengkel Frontan Surabaya, perbaikan tersebut ditunjuk langsung oleh kantor pusat Jakarta. Setelah adanya perbaikan dari bengkel Frontan Surabaya ditemukannya masalah baru dan hasilnya harus ada penggantian Sparepart Transmission Assy yang harus pesan ke Jepang. PT. Asuransi Rama Satria Wibawa tetap mengusahakan untuk memesan sparepart tersebut ke Jepang walaupun harus mengeluarkan biaya yang lebih dan membutuhkan waktu yang lama. Upaya yang dilakukan oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa menunjukkan bahwa adanya tanggungjawab yang lebih kepada pihak tertanggung untuk menyelesaikan klaim yang bermasalah dengan jalan damai dan kekeluargaan.

Tetapi jika pihak tertanggung tidak puas dengan jalan perdamaian yang ditawarkan oleh pihak penanggung, maka pihak penanggung dapat menyelesaikan sengketa dengan jalan Arbitrase, Badan Peradilan, dan Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI). Penyelesaian klaim dilakukan apabila klaim yang diajukan berubah menjadi sengketa yang harus diselesaikan melalui pengadilan atau arbitrase sesuai kesepakatan yang tercantum dalam penjanjian polis.

Sengketa asuransi dapat terselesaikan melalui beberapa pilihan yang disepakati oleh para pihak, yaitu melalui¹¹:

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa
 - a. Konsultasi
 - b. Negoisasi
 - c. Mediasi
 - d. Konsiliasi
2. Arbitrase (Lembaga)
3. Badan Peradilan

Apabila cara penyelesaian perselisihan itu tidak dapat diselesaikan dengan jalur perdamaian (non litigasi) maka masih mempunyai upaya non litigasi yang

¹¹ Didapatkan dari wawancara Bapak Deki, Staf PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang, tanggal 6 Desember 2012.

dapat ditempuh dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Namun sebenarnya ada upaya lain untuk menyelesaikan sengketa tentang klaim asuransi yaitu dengan adanya Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI).

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Penyelesaian klaim bagi pemegang polis asuransi kendaraan roda empat studi kasus di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dapat disimpulkan bahwa pengajuan klaim oleh tertanggung, tidak selalu memperoleh ganti kerugian dari penanggung. Peristiwa yang menyebabkan kerugian harus ada hubungan sebab akibat, bila peristiwa yang terjadi telah diadakan jaminan dalam asuransi dan disebutkan dalam polis dan menimbulkan kerugian, maka penanggung berkewajiban untuk membayar klaim. Pengajuan klaim oleh tertanggung harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang, penggantian kerugian tersebut berupa perbaikan dibengkel, pembayaran uang tunai, serta penggantian suku cadang atau kendaraan sesuai dengan merk, tipe, model, dan tahun yang sama sesuai dengan isi polis.
2. Sedangkan hambatan dan upaya PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang dalam menyelesaikan klaim bagi pemegang polis asuransi kendaraan roda empat, sebenarnya pihak asuransi tidak ingin mempersulit dan memperlambat pembayaran ganti kerugian, jika semua persyaratan yang diajukan dipenuhi oleh tertanggung, bila terjadi keterlambatan dalam pembayaran klaim yang telah diajukan oleh tertanggung berarti adanya kesalahan yang dilakukan oleh tertanggung terkait dengan isi polis serta ketidak lengkapan dokumen pengajuan klaim. Upaya yang ditempuh oleh PT. Asuransi Rama Satria Wibawa memberikan ganti kerugian sesuai dengan nilai yang dipertanggungkan. Dalam kasus di penelitian ini PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang memperbaiki mobil tersebut dan menggantikan Sparepart Transmission Assy yang harus memesan ke Jepang dengan jangka waktu yang lama.

B. SARAN

1. Untuk mengatasi penyelesaian klaim kendaraan roda empat yang bermasalah baik pihak penanggung maupun tertanggung harus saling jujur dan transparansi sebelum polis ditanda tangani oleh kedua belah pihak.
2. Seharusnya hambatan dalam pembayaran klaim kepada pihak tertanggung dapat diatasi dengan cepat, dan pihak tertanggung harus mempunyai rasa tanggung jawab dalam pembayaran premi, dan tanggap apabila terjadi kehilangan, kecelakaan, dan kerusakan kendaraan yang dipertanggungkan dengan melaporkan kepada pihak PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang serta melengkapi dokumen pengajuan klaim, agar klaim yang diajukan diproses dan tertanggung segera mendapatkan ganti kerugian yang diderita.
3. Bagi pihak tertanggung yang belum mendapatkan ganti kerugian dari PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang, dapat menempuh jalan negoisasi dan mediasi, karena cara ini adalah cara yang efisien dan praktis, dan menghasilkan keputusan tanpa merugikan kedua belah pihak. Seharusnya PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang sudah tergabung menjadi Anggota BMAI, hal ini dapat memudahkan pihak tertanggung dalam menyelesaikan perselisihan akibat pembayaran klaim.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hartono Sri Rejeki. 1995. *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Sinar Grafika: Jakarta

Muhammad Abdulkadir. 1999. *Hukum Asuransi Indonesia*. Citra Aditya Bakti: Bandung

..... 1990. *Pokok-pokok Hukum Pertanggungan*. Citra Aditya Bakti: Bandung

Simanjuntak Emmy Pangaribuan. 1990. *Hukum Pertanggungan: Pokok-pokok Pertanggungan Kerugian, Kebakaran dan Jiwa*. Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM: Yogyakarta

Soemitro Ronny Hanitijo. 1998. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Ghalia Indonesia: Semarang

Peraturan Perundang-Undangan

KUHPerdata (Kitab Undang-undang Hukum Perdata).

KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang).

Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

Dokumen

Polis PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Malang

Kamus

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Gramedia. Jakarta